

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO GABINETE DA PRESIDÊNCIA (GABPRES) DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO (DEGEP) DIVISÃO DE APOIO E ACESSORAMENTO TÉCNICO AOS ÓRGÃOS COLEGIADOS ADMINISTRATIVOS (DICOL) ADMINISTRATIVOS (DICOL)	
Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar – COEM (Apresentação do Fluxo de Atendimento da rotina do 197 para adequação à Lei 14.022/2020)		<b>ATA DE REUNIÃO Nº 40/2020</b>
<b>Data: 20.07.2020</b>	<b>Horário: 17h.</b>	<b>Local: Virtual (Aplicativo Microsoft TEAMS)</b>

Estiveram presentes na reunião, realizada por meio virtual (Aplicativo Microsoft TEAMS):

1. Juíza Katerine Jatahy Kitsos Nygaard (**Membro da COEM**);
2. Juíza Adriana Ramos de Mello (**Membro da COEM**);
3. Procuradora de Justiça Carla Araújo (**MPRJ**);
4. Procuradora de Justiça Lucia Iloizio (**MPRJ**);
5. Delegada Sandra Ornellas (**Departamento-Geral de Polícia de Atendimento à Mulher**);
6. Delegado Glaudiston Galeano (**Controlador Geral da Polícia Civil RJ**).

A **Exma. Juíza Katerine Jatahy** inicia a reunião às 17h15min, dispensando a lista de presença, por tratar-se de reunião virtual através do aplicativo Microsoft *Teams*, agradecendo a presença de todos/as.

Esclarece que a presente reunião foi agendada a pedido da Desembargadora Suely Lopes Magalhães, Coordenadora da COEM, e tem como objetivo colaboração do Judiciário e Ministério Público com a Polícia Civil, no sentido de propor soluções para o aperfeiçoamento e correção de falhas detectadas no atendimento as mulheres em situação de violência doméstica, durante o período da pandemia, que procuram atendimento nas delegacias e não são atendidas, como também viabilizar o acesso de outras, que se veem impossibilitadas de saírem de casa.

Recorda que Dr. Fábio Barucke tomou iniciativas por intermédio de avisos no sentido de viabilizar o acesso das mulheres vítimas de violência, mantendo o atendimento presencial, mesmo durante o período de pandemia, para àquelas que não pudessem se deslocar até a delegacia.

À época, também foi apresentada a possibilidade de Registro de Ocorrência *online*, mas ressaltou que ainda necessitava de adaptações. Porém, este não logrou efetividade para um grande seguimento de mulheres com pouca escolaridade, devido à dificuldade que muitas apresentam de preencher um formulário *online*, com perguntas técnicas. Destaca-se que muitas nem têm acesso aos serviços de internet.

Em prosseguimento, lembra da narrativa de muitos cancelamentos de ROs *online*, até mesmo antes de uma busca ativa. Outra questão recorrente, é o fato da vítima preencher o registro de ocorrência *online*, aguardar seu prosseguimento que não tem continuidade.

Considerando esta realidade, no intuito de tentar solucionar de uma forma imediata o problema no acesso ao atendimento das pessoas carentes, em época de pandemia, foi criado o canal telefônico Ligue 197. E assim, a possibilidade de realizar o RO, também pelo telefone, como forma mais rápida e viável, diante de uma demanda crescente.

Ressalta que este procedimento já vem sendo adotado em vários estados da federação. Destaca a Lei 14.022/2020 publicada recentemente, em 07/07/2020, que prevê a possibilidade do registro de ocorrência por telefone e reafirma, a necessidade de adequação dos procedimentos da Polícia Civil à nova lei.

A Magistrada passa a palavra ao **Dr. Claudiston Galeano** que assumiu recentemente a Controladoria Geral. Inicia, informando que o Secretário de Estado de Polícia Civil assumiu a função no início de julho e tem como objetivo de legado de gestão, a virtualização do atendimento ao cidadão, retirando o máximo possível do presencial nas delegacias.

Desta forma, prevê o aperfeiçoamento e efetivação da plataforma do registro de ocorrência *online* em dois meses, e assim possibilitar o atendimento à mulher vítima de violência doméstica de forma mais rápida, com questionamentos mais simples e acessíveis.

Registra que todo e qualquer atendimento solicitado, está sendo recebido pelo canal 197, e que o intuito é disponibilizar um canal exclusivo para as mulheres vítimas de violência doméstica.

Em seguida **Dra. Carla Araújo, Procuradora de Justiça**, alerta que o atendimento precisa contemplar as mulheres excluídas digitalmente e expõe que realizou várias tentativas em vários horários, por meio de diversos números de telefones, para o 197, e não consegue alcançar o atendimento, pois a ligação paralisa nas opções 1 e 2.

Esclarece ainda, que verificou que o Ligue 197 serve para qualquer demanda de atendimento pela a Polícia Civil, e ressalta a importância de um canal exclusivo para o atendimento à mulher vítima de violência. Aponta que esse número foi amplamente divulgado para a sociedade, em virtude das Campanhas Confinamento sem Violência (estadual) e Sinal Vermelho conta a Violência Doméstica (nacional).

Considera ser aconselhável a busca por outras formas de solução para os problemas que vêm sendo encontrados com o atendimento do 197 e sugere aumentar o número de atendentes, captando policiais do grupo de risco que não estejam realizando atendimento presencial, para atuar remotamente no atendimento ao canal 197, e também no RO *online*. Destaca que aproximadamente 30% da população não tem acesso aos serviços de internet.

Com a palavra a **Juíza Adriana Mello** reafirma a urgência da efetivação do acesso das mulheres vítimas de violência doméstica pelo canal 197, tendo em vista a Lei 14.022/2020 que está em vigor. Informa que elaborou uma minuta de formulário de pedido de medida protetiva *online* para ser apresentada e debatida pelos membros desta Coordenadoria na próxima reunião da Rede de Enfrentamento.

Esclarece que feito esse requerimento de medida protetiva *online* poderá, posteriormente, ser instaurado inquérito pela DEAM. Indaga aos representantes da Polícia Civil se não haveria a possibilidade, de aumentar os recursos humanos no atendimento do Canal 197, enquanto a equipe de tecnologia da informação da Polícia Civil não finalizar a efetivação plena do registro de ocorrência *online*.

Questiona ainda, se não haveria a possibilidade de disponibilizar o pedido de medida protetiva *online*, uma vez que independe do Registro de Ocorrência e ressalta que esse pedido, com o advento da Lei 14.022/2020, não necessita do registro prévio de ocorrência. Esclarece que ao conceder a medida protetiva, o Magistrado encaminha à autoridade policial para a instauração de inquérito.

**Dra. Sandra Ornellas** em resposta às indagações, confirma a carência de número de atendentes, que há necessidade do seu incremento e desconhece a viabilidade técnica da medida protetiva *online*, motivo pelo qual, passa a palavra ao **Dr. Claudiston Galeano** que em seguida faz as seguintes considerações: (i) as delegacias de bairro e as DEAMS voltaram ao atendimento presencial em 13/07/2020; (ii) a instituição já trabalha com o registro *online* e está tentando aperfeiçoar essa plataforma que reconhece não ser satisfatória para necessidade dos usuários em qualquer situação. Portanto, a instituição se compromete a melhorar seu funcionamento em um curto espaço de tempo. Quanto ao canal 197, afirma não o desvincular do atendimento à mulher vítima, em razão de sua ampla divulgação, mas pensar em uma forma de melhorar seu funcionamento. Pondera a possibilidade de atendimento por *chat*, *WhatsApp* e pretende levar esta ideia para o Departamento de Telecomunicações.

Em seguida **Juíza Katerine Jatahy** passa a palavra à **Promotora de Justiça Lucia Iloizio**, que evidência que tanto o formulário de registro de ocorrência *online*, quanto o canal 197 precisam ser meios eficazes para os casos de mulheres vítimas de violência.

Reitera que a nova Lei 14.022/2020 dispensa que a mulher assine o requerimento e consequentemente, dispensa sua presença física na delegacia.

**Dra. Carla Araújo** acolhe a manifestação, ressaltado que mesmo havendo a necessidade de exame de corpo de delito no IML, a mulher não precisaria ir à delegacia para buscar o resultado. A delegacia articular com o Instituto, definindo um fluxo interno para o ofício requisitório.

**Dra. Katerine Jatahy** noticia que em contato com funcionário da Polícia Civil, foi informada que o IML já teria acesso via sistema, aos dados do Inquérito.

**Dra. Adriana Ramos de Mello** alerta que também tentou realizar várias ligações para o canal 197 e constatou que o canal não é destinado somente às mulheres em situação de violência e que a ligação telefônica não é completada. O que se infere é que não há operacionalidade nos canais de atendimento das delegacias e que a captação de atendentes é urgente.

**Dra. Carla Araújo** indaga aos representantes da Polícia Civil, se há possibilidade de trazerem uma resposta na próxima reunião da Rede em que todos estarão presentes, no dia 22 de Julho, acerca das medidas tomadas para aperfeiçoamento do atendimento do canal 197 e, em resposta, **Dr. Glaudiston Galeano** compromete-se a entrar em contato imediatamente com o responsável, para que sejam definidas medidas de operacionalizar os canais de atendimento ao cidadão.

**Dra. Katerine Jatahy**, lembra que o encaminhamento não precisa da presença da mulher na delegacia, podendo ser executado pelos próprios funcionários.

**Dra. Sandra Ornellas** esclarece que o canal 197 comporta vários outros terminais, que o real problema é o número de pessoas disponíveis no atendimento, o que dificulta a ligação alcançar a finalidade. Que com a volta do atendimento presencial nas delegacias, a quantidade de demanda pelo canal 197 diminuiu muito, demonstrando que, provavelmente, o usuário deste canal seja, em sua maioria, pessoas sem acesso à internet. Sugere, por se tratar de uma emergência, que o pedido de medida protetiva *online* possua um link com a página do TJRJ, a exemplo do que há no Mato Grosso do Sul, no qual a mulher preencha um cadastro e este se conecte ao pedido de solicitação de medida protetiva.

**Dra. Katerine Jatahy** argumenta que no primeiro momento o contato tem que ser realizado com a Polícia, porque há dados a serem verificados que não podem ser feitos pelo Judiciário. Em continuidade, indaga qual o número de atendentes que eles acham necessários para tornar efetivo o Canal 197.

Em resposta, **Dra. Sandra Ornellas** informa que o problema se encontra em haver somente quatro atendentes para os terminais em funcionamento. Motivo pelo qual, a ligação não alcança a finalidade, quando eles estão ocupados em outras chamadas, fazendo com que as mulheres aguardem em uma fila de espera. Acrescenta que o atendimento realizado no Canal 197 tem a duração de trinta minutos em média.

**A Juíza Adriana Mello** propõe ao Dr. Glaudiston Galeano e à Dra. Sandra Ornellas, que até a data da próxima reunião dia 22/07/2020, averiguem e informem a quantidade de pessoas que são atendidas diariamente no canal 190, que funciona com efetividade, na Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, havendo a concordância dos membros presentes.

**(Deliberação 01).** Sugere, em prosseguimento, que seja criada a opção violência doméstica no canal 197, para que a mulher seja logo direcionada para o setor competente. Acrescenta que a Polícia Militar fez esta separação no atendimento, e atualmente consegue fazer a estatística destes casos tendo inclusive constatado o seu aumento durante a pandemia. Destaca a importância em tomada de ações de gestão.

**Dr. Glaudivon** se compromete a verificar a viabilidade técnica da criação da opção violência doméstica, no canal, com o posterior direcionamento ao setor competente, como também o aumento do número de servidores atendendo nesta opção, apresentar na próxima semana. **(Deliberação 02)**

As Magistradas encerram os trabalhos às 18h 28 min, agradecendo a participação de todos.

**JUÍZA KATERINE JATAHY**  
Membro da COEM

**JUÍZA ADRIANA RAMOS, DE MELLO**  
Membro da COEM

Deliberações		Responsável	Prazo
01	Averiguar a quantidade de atendimentos realizados diariamente pelo canal 190.	Delegada Sandra Ornellas <b>(CGDEAM)</b> e Delegado Glaudivon Galeano <b>(ACADEPOL).</b>	Próxima Reunião da REDE
02	Informar sobre a viabilidade técnica da criação da opção violência doméstica, no canal 197, com o posterior direcionamento ao setor competente, como também o aumento do número de servidores atendendo nesta opção.	Delegado Glaudivon Galeano <b>(ACADEPOL).</b>	Próxima Reunião da REDE

CERTIDÃO  
Certifico que a presente Ata  
foi assinada em \_\_/\_\_/2020.

Rodrigo O. T. Almeida  
Chefe de Serviço do SEATE